『余地』

～相談業務を楽しむ方法4～

<おじゃましまーす2>

杉江 太朗

～前号の振り返り～

前号では、家庭訪問の分類をした上で、家庭訪問の目的を明確することの大切さ、また、家庭訪問することが目的ではなく、家庭訪問をすることで、その家族の将来が少しでも良くなることや、その家族のことを少しでも理解出来ることを目的にすることが重要であるといったようなことを書きました。詳細は前号をご確認下さい。前回ではまだチャイムを押すところまで言っていませんでしたので、今回は、チャイムを押したその後を書いていきたいと思います。

～ピンポン・・・ちょっとその前に～

さあ、いよいよチャイムを押します。でもその前にもう一度確認を。もし初めての家庭訪問の場合や、アポを取っていない家庭訪問の場合、チャイムを押して、インターフォンの対応があった場合、最初に何と声をかけるか想定が出来ますか。出てもらえるかどうかわからなかったり、そもそもいるかどうかわからなかったりする場合に、不意にインターフォンの反応があると、こちらがチャイム

を押しているにも関わらず、ビックリしてしまうことがあります。

例えば、私の場合、こんなことがありました。歴代の担当が10年に渡って訪問をしていたにも関わらず出会えていない人がいて、私も「いない想定で」そのご家庭を訪問したのですが、なんとチャイムを鳴らすと、ドアが不意に開いて、なんと出会えたのです。誰もいない想定は出来ていたのですが、正直、ドアが開くという想定は出来ていなかったのも、一瞬言葉に詰まってしまいました。

このようにならないためにも、出会える場合と、出会えない場合の想定を持ち合わせておく必要があります。余談ですが、アパートやマンションの場合、電気メーター（クルクル回るタイプ）があれば、そのメーターの回る速度で、いるかどうかの予想を立てることが出来ます。

メーターが勢いをつけて回っている場合は、電気を大量に消費している可能性が高いので、クーラーやエアコンを使っていると考えられ、在宅の可能性が上がります。一方で、止まっている、もしくはそれに近い形でしか動いていない場合

は、電気の消費は少なく、もしくは待機電力の可能性が高まり、不在にしている可能性が高くなります。ここまでくると探偵のような気分になってきますね。

さていよいよチャイムを押します。

～ピンポーン～「まずは玄関」

ピンポーン。ようやくチャイムを押しました。さて出てきてもらえるでしょうか。インターフォンがある場合、きちんとインターフォンの内部カメラに映っている可能性があることを意識しておきましょう。録画機能があるものもあるので、変なことをしていると、不在の場合でも後で見られてしまう可能性があります。

さあ出てきてもらえました。まずは家庭訪問の目的を伝えます。声のトーンには気を付けましょう。近隣の方に聞こえない方がよいこともあるかも知れません。

家に上がらせてもらう場合は、まずは脱いだ靴をそろえましょう。靴下も穴が空いていないものを履いておきましょう。私は、スリッパなどを準備してただけた場合、「お借りしてよろしいですか？」「ありがとうございます」と声をかけるようにしています。

この瞬間から、家庭訪問による情報収集が始まっています。失礼のない範囲で、何があるのか、特に玄関には家族の写真や子どもの賞状、もしくは何か趣味に関する物か飾っている場合があります。庭先と同じで、飾っているということは、

訪問者が見ることを想定していると言えます。つまり、それは、訪問した側が扱っても良い可能性が高いと考えられます。外の飾りつけと同じように捉えることが出来るのではないのでしょうか。私は、その場ではすぐには扱いませんが、そういったものがあることを頭に入れるようにしています。

そして玄関の見るべきポイントは、まさしく玄関です。日本の文化上、玄関で靴を脱いで上に上がります。玄関には靴が何足出ていますか。向きは揃えられていますか。そういった玄関の保存状態を、靴を揃えながら見るようにしています。その際に、ご家庭の方が、「ごめんなさい、揃えられていなくて。もうーいつも言っているのに！」なんて風に言ってくると、そのご家庭の日常が目に見えやすくなる。そうでなくても、もし靴がそのまま玄関にある状態なら、今、家に何人在宅しているのかある程度の予想を立てることが出来ます。

こちらが知っている家族構成以外の方の靴があるなんて場合もあるかも知れません。（例えば、母子家庭の家に大人の男物の靴があるなど）私の経験した中で、靴が片一方ずつしかない（ペアが揃っていない）場合もありました。その片割れはどこにいったのでしょうか。少なくとも靴の管理が出来ていないことは明らかですよね。自然な範囲で観察をするようにしましょう。

～家の中に～「ホントはキョロキョロしたいけど」

事前に連絡を取って、約束をしてから訪問をしていた場合、家の中に通されることが多いと思います。突発的に訪問した場合は、「部屋が散らかっているから玄関で」とか、そもそも警戒されていて玄関の中にさえ入れない場合もあるかもしれません。ここでは、相手の協力もあって、中に入れて頂けた場合を想定して書いていきたいと思います。

まずは、家の中では、第一決定権は訪問を受ける側にあることを念頭に置いておきましょう。訪問者はあくまでもよそ者です。どこの部屋に案内をされるのか、その部屋のどこに座るのかなどは、相手の指示を待ち、相手の判断に委ねる必要があります。もし、相手からの指示がない場合は、「どちらに座らせていただけたら良いでしょうか？」と聞くようにします。

席に案内された後、もしかしたらお茶の準備などして下さっている可能性もあります。家の構造にもよるかと思いますが、少しの時間、訪問を受け入れる側の視線が訪問者から離れる時間になるかもしれません。私はその時間を利用して、家の中を簡単に観察させてもらっています。とは言っても、本当に見回す程度になります。誰だって、自分の家をキョロキョロ見られたら嫌ですよ。相手を不快な気持ちにさせないということが一番

大切です。それでも相談業務に携わっている以上、ただ訪問しただけで終わるわけにはいきません。その家庭の実情を知り、少しでも将来の生活の質が高まるように援助の道筋を考えるのも大きな役割です。私がどのような視点で観察をさせてもらっているのか次の項で書いていきたいと思います。

～私流観察ポイント～

「家事能力を見極めるポイント」

ここで言う家事とは、大きく分けて「料理」「掃除」「洗濯」と分類させていただきます。(当然それ以外にも家事はあります。) それぞれに対して、苦手な人も得意な人も、さらには好きな人も、嫌いな人も色々いると思います。相談業務に関わる以上、その家庭がどの程度の家事能力を持ち合わせているのか見極める必要があります。

例えば料理。台所をちらっと見ることで出来たでしょうか。シンクに食器やフライパンなどが洗った状態で置かれている場合、料理をした形跡だと考えられますよね。さらにシンクの中に三角コーナーがあったり、キッチンに調味料や油が置いてあったりする場合(当然見えないところに置いてある場合もありますが)、少なくとも料理をしている可能性が高いと思われます。一番手っ取り早いのは、相手のご都合にもよりますが、食事の時間に家庭訪問をすると、食卓の様子を見

ることが出来るかもしれません。

掃除については、一目瞭然。見た感じでわかるかも知れません。掃除を巡っては「ゴミ屋敷」という言葉がありますが、「ゴミ屋敷」といっても一言で片づけられるものではありません。どのような状態のゴミ屋敷なのか観察しておく必要があります。例えば、確かにゴミはゴミ置き場には捨てられていないが、袋には詰められていて、それが蓄積している・・・ということもあれば、ゴミは捨てられているが、服や書類が散乱しているだけのときもあります。片付けられてはいませんが、足の踏み場はある、もうどこに何かあるかわからない、台所に服が散乱している・・・など程度は様々です。

私の体験ですが、家全体は散らかっているにも関わらず、子どもの机の上だけは整っているなんてこともありました。その子どもは、様々な理由で学校に行きにくい状況がありましたが、勉強をしたいという欲求は強い子どもでした。その気持ちの表れかもしれません。ただ単に汚い、ゴミだらけという情報だけではなく、どんな状態なのか確認をする必要があります。私の同僚はこの状態を「からっとしているか」「じめっとしているか」というベクトルで表現していました。どうですか、伝わりますか。

洗濯については、実際に洗濯物を干すスペースがあるかどうか、そこにかかっている洗濯バサミやハンガーの状態、さ

らにはベランダに物干しがあるか、そこが埃をかぶっていないかなど観察出来たらある程度把握できるかも知れません。洗濯場が見ることが出来たらなら、洗剤の有無や、洗濯力ゴなども見ておきたいところです。

「その家庭の境界を知る」

家族の人数や、構成員、そしてそれぞれの性別や年齢、さらには家そのものの間取りによって、部屋の使われ方には様々なパターンがあると思います。そこにルールがあるわけではなく、各家庭によって工夫されており同じではありません。訪問したご家庭のそれぞれの境界はどこにありますか。

子どもが多くいて、部屋の数がない場合、どのような使われ方をしていますか。性別で分けている場合もあれば、年齢で分けている場合もあるかも知れません。また子どもが自分の部屋を持っている場合、それはいつから、どのようなやり取りがあって、誰の決定でその状態になったのでしょうか。ある一定の年齢が来た時点で、親が判断して一人で寝るようになった子どももいれば、自分の部屋が欲しいと主張して一人部屋になった子どももいることでしょう。最初は寂しいと言って親の布団に潜り込んでいるかも知れません。部屋の数が足りなくて、一室をタンスなどで仕切れるようにするなどの工夫をしている家も見ることがあ

ります。その家庭がどこに、どのような判断で境界を引いているか、そしてどのようなやり取りでその境界線を引いたのかを知ることで、その家族のそれぞれの関係性や考え方を知ることに繋がります。援助を組み立てる上で、家の構造や、境界線の有無、場所を知っておくことは多いに役立つでしょう。

また、家族はそれぞれの時間をどの場所で、どのように過ごしているのでしょうか。個人と集団がどのような流れの中で生活をしているのでしょうか。それも抑えておきたいポイントです。

「飾られている何かはないか」

それぞれの部屋を見せたまもらえる場合、それぞれがどのような趣味を持っているのか、何に興味を持っているのか知ることは、その「個人」を知るための大きなヒントになります。そのヒントを得る為に参考にしたいのが、プラスアルファの部分です。具体的にはポスターや、賞状などの壁の飾りつけ、机の上に飾られているもの、本棚の書籍などです。

例えばこんなことがありました。壁に賞状が飾られていたので、そのことを聞くと、子どもの賞状ではなく、母親自身の幼少期のものであることがわかりました。通常は、自分の賞状ではなく、子どもの賞状を飾ることが多いはずですが、特に、自分の幼少期の賞状をわざわざ飾ることは少ないのではないのでしょうか。で

も私自身はその母親にとって、自分の賞状を飾っていることに何か意味があるように感じました。そのまま話を聞いていると、その賞状をもらったときの母親自身の家族体験が語られました。個人を知るために、その体験を語ってもらえる良いきっかけになったのです。

～家庭訪問をするという意味～

だらだらと書きましたが、家庭訪問はその家族を知るための手段の一つだと考えています。援助をするにあたって、その家族を知るということは、大いに役に立ちます。その援助の質を高めることができます。

不登校の状態が続くご家庭がありました。関係者が訪問を続けていましたが、中々状況が変わりません。しかし、熱心に訪問をする中で、その子どもと細々と出会えるようになり、次に訪問する日を伝えておくと、カレンダーに○が書かれるようになり、その保護者からは、訪問の朝に部屋を片付けるようになったというエピソードを聞きました。座布団まで用意をしてくれたそうです。

不登校の状況が変化したわけではありませんが、その訪問をどのように捉えていたのかはわかりません。しかし、そのカレンダーの○と保護者からの話を聞いて、その子どもは訪問を自身の生活の一部に取り入れていたことがわかりました。少なくともポジティブにはとらえていた

と私は思っています。

家庭訪問をすることで、その家族がどのように生活をしているのか、さらに家族の関係性など様々なものを垣間見ることが出来ます。そしてそれに付随してたくさんの情報を得ることが出来ます。当然、相手にとってのホームになるので、厳しい話をする場合には家庭訪問は向いていません。その場合は、事務所の面接室など、こちらのホームで実施する方が良いと思います。

家庭訪問が出来るという関係性を大切にしながら、少しでもそのご家庭の生活の質が高まればと思います。